

## ABSTRAK

Pertumbuhan infrastruktur di Surabaya yang berkembang pesat menimbulkan perkembangan bisnis di segala aspek, salah satunya yakni bisnis kuliner. Banyaknya restoran dan kafe yang ada di Surabaya, menyebabkan setiap restoran dan kafe tersebut bersaing dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, harga, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan KAYA Resto & *Coffee Holix* di Surabaya dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan angket atau kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas menyatakan bahwa semua variabel yang digunakan memenuhi kriteria yang ditentukan. Sedangkan menurut hasil uji kelayakan model, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan. Hasil uji hipotesis menunjukkan, bahwa variabel produk, harga, dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Produk, Harga, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

Infrastructure growth in Surabaya has rapidly to business development in all aspects. One of them is the culinary business. Therefore, a lot of restaurants and cafes in Surabaya have to compete by providing their best service to create customer satisfaction.

This research aimed to find out the influence of product, price, and quality service to the customer satisfaction. Population of this research were the customers of KAYA Resto & Coffee Holix in Surabaya with the samples of 100 respondents. Data collection method used by spread questionnaire. Analysis data technique used multiple linear regression.

The result of the classical assumption test with normality, multicollinearity, and heterocedasticity indicated that all variables had meet the specified criteria. Whereas the results of the model feasibility test, the regression model used in this study were suitable to use. The results of hypothesis testing showed that the product, price, and service quality variables had significant positive influence on customer satisfaction.

**Keywords:** Product, Price, Service Quality and Customer Satisfaction.